

Міністерство освіти і науки України
Національний університет водного господарства та
природокористування
Кафедра державного управління, документознавства та
інформаційної діяльності

06-14-171М

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання практичних завдань та самостійної роботи
з навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування»
для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за
освітньо-професійною програмою «Управління інформаційними
комунікаціями» спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна
та архівна справа» денної форми навчання

Рекомендовано
науково-методичною
радою з якості ННІЕМ
протокол № 2
від 19.10.2021 р.

Рівне – 2021

Методичні вказівки до виконання практичних завдань та самостійної роботи з навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня за освітньо-професійною програмою «Управління інформаційними комунікаціями» спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» денної форми навчання [Електронне видання] / Мартинюк Г. Ф. – Рівне : НУВГП, 2021. – 22 с.

Укладач:

Мартинюк Г. Ф., к.пед.н., доцент кафедри державного управління, документознавства та інформаційної діяльності.

Відповідальний за випуск: Тихончук Л. Х., д.держ. упр. проф., в.о. завідувача кафедри державного управління, документознавства та інформаційної діяльності.

Керівник групи забезпечення: Цецик Я. П., к.і.н., доцент кафедри державного управління, документознавства та інформаційної діяльності.

© Мартинюк Г. Ф., 2021

© НУВГП, 2021

З М І С Т

Мета та завдання навчальної дисципліни.....	4
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Етика ділового спілкування».....	5
Тема 2. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку.....	6
Тема 3. Спілкування як соціальний феномен.....	7
Тема 4. Теорії міжособових стосунків.....	8
Тема 5. Характеристики ділового спілкування.....	9
Тема 6. Функції та способи спілкування.....	10
Тема 7. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет.....	11
Тема 8. Невербальне спілкування.....	11
Тема 9. Адміністративна етика та особливості управлінського спілкування.....	12
Тема 10. Економічна етика та етичні засади бізнесу.....	13
Тема 11. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями.....	14
Тема 12. Бесіда як форма ділового спілкування.....	16
Тема 13. Підготовка та проведення ділових зустрічей. Переговори.....	17
Тема 14. Стандартні етикетні ситуації.....	18
Тема 15. Конфлікт у діловій сфері.....	19
Рекомендована література.....	20
Інформаційні ресурси.....	22

Мета і завдання навчальної дисципліни

Знання з етики ділового спілкування є ваговою складовою умінь та навичок студентів.

У сучасному професійному суспільстві дотримання норм і правил спілкування безпосередньо впливає на результати професійної діяльності. Будь-які види взаємостосунків з потенційними споживачами, партнерами, організаціями та установами є діловим спілкуванням.

Мета дисципліни «Етика ділового спілкування» – надання студентам освітньо-професійного рівня «бакалавр» знань про такий суспільний інститут, як етика ділового спілкування, основні правила ділового спілкування; набуття навичок активної участі у цьому відповідальному процесі.

Завдання навчальної дисципліни:

- підготувати фахівця зі сформованою системою морально-етичних цінностей і здатністю розбудовувати їх упродовж професійної діяльності;
- обґрунтувати філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;
- навчити студентів аналізувати конкретні ситуації, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування;
- розкрити систему способів і засобів ділового спілкування, його стратегій, акцентувати на необхідності обирати їх відповідно до норм і правил етики;
- виокремити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

Завдання навчальної дисципліни орієнтовані на набуття студентами системи знань, умінь та досвіду, що включають здатності:

- спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;
- навички використання інформаційних і комунікативних

технологій;

- підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації.

- використовувати PR та інші прикладні соціокомунікаційні технології в умовах сучасної інформаційно-технологічної інфраструктури.

У результаті вивчення курсу студенти повинні вміти:

оцінювати результати діяльності та відстоювати прийняті рішення.

використовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному, науковому та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва.

бути відповідальним, забезпечувати ефективну співпрацю в команді.

Тема 1. Вступ. Предмет і завдання курсу «Етика ділового спілкування»

План

1. Актуальність дисципліни.
2. Об'єкт і предмет вивчення етики ділового спілкування.
3. Мета, завдання дисципліни.
4. Аналіз наукової та навчальної літератури.

Завдання для самостійної роботи

1. Окресліть актуальність дисципліни «Етика ділового спілкування».
2. Визначте об'єкт і предмет вивчення.
3. Обґрунтуйте образне висловлювання французьких культурних діячів: спілкування – це «найжаданіша розкіш» (А. де Сент-Екзюпері) і «справжнє пекло» (Ж.-П. Сартр). Чи можна його екстраполювати на «ділове спілкування»?
4. Визначте мету курсу.

5. Які завдання навчальної дисципліни. Яке з них, на ваш погляд, найбільш актуальне для вашої спеціальності?
6. Що повинен знати і вміти студент у результаті вивчення курсу?
7. Визначте міжпредметні зв'язки курсу.
8. Чи є комунікація і спілкування синонімами.
9. Розкрийте специфіку значень, закріплених за термінами «комунікація» і «спілкування».
10. Який на ваш погляд, метод вивчення курсу є найбільш ефективним і чому?

Література: I – 2, 4, 5, 6, 9, 12, 15; II – 20.

Тема 2. Етика як сукупність знань про мораль та поведінку

План

1. Поняття «етика» та «етикет».
2. Розвиток системи норм поведінки.
3. Мораль та моральність.
4. Роль звичок у професійному спілкуванні.
5. Норми моралі.

Завдання для самостійної роботи

1. Чому питання зародження морально-етичних засад необхідно аналізувати в контексті процесу антропогенезу?
2. Дайте визначення поняттям «етика» та «етикет».
3. У чому полягає особливість *ділової етики* та *ділового етикету*?
4. Запишіть у хронологічному порядку в таблиці історичний розвиток системи норм поведінки, указавши на добу (дату), імена історичних і культурних діячів, їх вклад у практику та теорію етики.
5. З'ясуйте психологічні та соціологічні засади моралі.
6. Дайте комплексне визначення *моралі*.
7. Що таке *моральність*?
8. Розкрийте відмінність між *мораллю* і *моральністю*.

9. Що таке *звичка, традиція*, як ці поняття пов'язані з *етикою і мораллю*?

10. У формі таблиці розкрийте значення термінів, що описують мораль і моральність: термін (*моральна свідомість, моральна практика, та ін.*), визначення, за потреби – інші пояснення.

Література: I – 2, 4, 5, 6, 9, 12, 21, 24; II – 30.

Тема 3. Спілкування як соціальний феномен

План

Визначення спілкування, його класифікація.

Культура і спілкування.

З історії культури спілкування.

Спілкування як комунікація.

Техніка спілкування.

Моделі та стилі спілкування.

Спілкування і діяльність.

Дослідження етики і культури спілкування на сучасному етапі

Завдання для самостійної роботи

1. Розкрийте взаємозв'язки спілкування і людської діяльності, зокрема в діловій сфері.
2. Укажіть на актуальність заявленої вище проблеми статистичними даними.
3. Дайте визначення спілкування з позицій людської діяльності.
4. З'ясуйте соціальний зміст спілкування.
5. Укладіть комплексну таблицю або схему класифікації спілкування, де були б проілюстровані типи види і різновиди спілкування та подане їх лаконічне означення.
6. Чи розкриває і як розкриває класифікація спілкування його потенційні комунікативні можливості?
7. Поясніть діалектику зв'язку між культурою і спілкуванням.
8. Подайте свою інтерпретацію вислову Езопа «Наше слово – це найкраще, що є в розпорядженні людини, і найгірше, чим вона володіє».

9. Наведіть визначення «культура спілкування». Перерахуйте критерії культури спілкування.
10. Які компоненти створюють високий рівень спілкування? Наведіть формулу культури спілкування.

Література: I – 2, 4, 5, 6, 9, 12, 21, 24; II – 30.

Тема 4. Теорії міжособових стосунків

План

1. Біхевіоризм та необіхевіоризм.
2. Теорія обміну.
3. Теорія справедливості.
4. Теорія символічного інтеракціонізму.
5. Теорія соціальної драматургії.
6. Психоаналітична теорія.
7. Теорія трансакційного аналізу.

Завдання для самостійної роботи

1. Скласти опорний конспект-таблицю, де описати сім теорій міжособових стосунків за рубриками: імена засновників, їх праці; головні тези – сутність теорії; терміни, що описують теорії.
2. Проілюструвати его-стан, за Берном,,: "я-Батько", "я-Дорослий", "я-Дитина" у сфері вашої професійної діяльності.
3. У контексті необіхевіоризму, наповніть зміст висловлення «люди пізнають оточення, змінюють і конструюють його» прикладами.
4. Проілюструйте «процес обміну» між соціальними суб'єктами на державному, соціальному й особистісному рівні у своїй фаховій діяльності.
5. Сконструуйте діалог, що демонструє теорію справедливості.
6. Представте соціальну ситуацію з вашої професійної сфери як драматичний спектакль в мініатюрі з описом ролей та реплік «дійових осіб».

Література: I – 2, 4, 5, 15, 24..

Тема 5. Характеристики ділового спілкування

План

1. Особливості ділового спілкування.
2. Форми і види ділового спілкування.
3. Зони спілкування.
4. Фази спілкування.
5. Стратегія і тактика спілкування.
6. Рівні ділового спілкування.
7. Вимоги до учасників ділового спілкування.

Завдання для самостійної роботи

1. Означте особливості ділового спілкування (ДС): дефініції, методи, бар'єри.
2. Укладіть схему або таблицю класифікації видів ділового спілкування указавши на особливості кожного.
3. Підготуйте усну відповідь на тему «Форми ділового спілкування»
4. ДС порівнюють з грою в шахи. З чим ви можете порівняти ДС?
5. Перерахуйте фактори суб'єктивного характеру, що впливають на процес спілкування і його ефективність.
6. Що таке зони спілкування?
7. З'ясуйте сутність науки проксеміки.
8. Які 4 зони спілкування виділяє Е. Хол?
9. Прокоментуйте фази спілкування. Яка з них найбільш відповідальна? Чи слід їх витримувати.
10. Подайте характеристику рівнів ДС.

Література: I – 2, 4, 5, 6, 9, 12, 21, 24; II – 30, 20

Тема 6. Функції та способи спілкування

План

1. Класифікація функцій спілкування.
2. Форми спілкування.
3. Характеристика сторін спілкування.
4. Етичні установки.
5. Добір способів ділового спілкування

Завдання для самостійної роботи

1. Назвіть форми ділового спілкування. Чи можна одну з них вважати більш ефективною?
2. Укладіть таблицю «Класифікація функцій спілкування», указавши на критерії класифікації, сутність функції, авторів класифікацій
3. Дайте коротку характеристику комунікативній, інтерактивній та перцептивній функції ДС.
4. Що таке комунікативний бар'єр. Назвіть види комунікативних бар'єрів.
5. Охарактеризуйте повідомлення як спосіб спілкування. Чому важко переконати в чомусь одне одного?
6. Які ви знаєте способи психологічного впливу. Дайте коротку характеристику кожному з них. Чому бажано використовувати способи впливу на людей в їх єдності?
7. Наведіть приклади.
8. Хто такий маніпулятор? Назвіть 4 типи маніпуляторів. Чи завжди маніпуляція є негативним психічним явищем?
9. Хто такий актуалізатор?
10. Розкрийте зміст моделей спілкування. Яку з моделей спілкування можна віднести до високого рівня культури спілкування і чому?

Література: I – 2, 4, 5, 6, 9, 12, 21, 24; II – 30.

Тема 7. Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет

План

1. Що означає мовленнєве спілкування або вербальна комунікація.
2. Культура слухання.
3. Культура говоріння.
4. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.
5. Вплив особистості на ефективність переконання
6. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
7. Особливості мовленнєвого етикету.

Завдання для самостійної роботи

1. Підготуйте короткі (тезисні) відповіді на пункти плану лекції, виділяючи визначення, класифікації вербальних засобів комунікації.
2. Ознайомтеся із змістом двох додатків до лекції, дайте відповіді на такі питання:
3. Розкрийте гуманістичний зміст концепцій штучних мов волапюк та есперанто.
4. Хто був засновником цих мов? Розкрийте особливість цих мов.
5. Чому не прижилися волапюк та есперанто?
6. Чи пов'язаний мовленнєвий етикет з формами шанобливого звертання?
7. Напишіть есе (0,5 ст): *Форми шанобливого звертання пане, товаришу, добродію* в історико-культурному контексті України.

Література: 1 – 4, 5, 12, 17, 19, 25, 28, 34, 40, 41.

Тема 8. Невербальне спілкування

План

1. Поняття про невербальну комунікацію.
2. Класифікація невербальних засобів спілкування.

3. Кінесика.
4. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування.
5. Контакт очей.
6. Проксемика.
7. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки.
8. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.

Завдання для самостійної роботи

1. Укласти тезисний конспект лекції, зосереджуючи увагу на визначеннях, класифікаціях.
2. Що таке невербальна (несловесна) комунікація?
3. Як навчитися «читати людину» як книгу і що для цього треба знати про невербальні засоби спілкування?
4. Які характеристики невербальних засобів спілкування ви знаєте?
5. Про що свідчать мова тіла людини, вираз її обличчя, посмішка та жести?
6. Які є мімічні ознаки емоційного стану людини?
7. Що дає контакт очей?
8. Які правила невербального службового етикету ви знаєте?
9. Навіщо потрібно вміти робити паузи, дотримуватись певної швидкості мови, володіти голосом?
10. Як співвідносяться невербальні засоби і культура спілкування?

Література: I – 4, 5, 15, 24; II – 25, 26, 29, 48.

Тема 9. Адміністративна етика та особливості управлінського спілкування План

1. Складові адміністративної етики.
2. Дотримання адміністративної етики.
3. Особливості взаємостосунків представників держави і підприємництва.
4. Наслідки зрощення інтересів представників влади і

підприємництва.

5. Взаємовідносини державних службовців та підприємців.
6. Концепції природи людської особистості.
7. Типи особистостей в управлінському спілкуванні.
8. Закономірності міжособових стосунків.
9. Етичні засади в управлінні.
10. Принципи управлінського спілкування.
11. Правила підготовки управлінських рішень.
12. Моральні аспекти управлінських рішень.

Завдання для самостійної роботи

1. Дайте визначення поняттю «адміністративна етика».
2. Розкрийте предмет адміністративної етики як розділу етики.
3. Сформулюйте механізми і засоби дотримання адміністративної етики
4. У чому полягають особливості взаємостосунків представників держави і підприємництва?
5. Укажіть на негативні наслідки зрощення інтересів представників влади і підприємництва.
6. Розкрийте площину взаємовідносин державних службовців та підприємців у координатах етики.
7. Які існують концепції природи людської особистості?
8. Перерахуйте соціальні типи ділового спілкування.
9. У чому полягають закономірності міжособових стосунків?
10. Охарактеризуйте правила підготовки управлінських рішень.

Література: I – 10, 14; II – 3, 6, 7, 8, 11, 13, 14, 15, 19, 26, 27, 33, 37.

Тема 10. Основи економічної етики

План

1. Зміни в економічних системах і стилях управління.
2. Норми економічної етики.
3. Етичні засади бізнесу.

4. Стимулювання етичної поведінки.
5. Загальні етичні установки.
6. Етичні проблеми сучасного бізнесу.
7. Соціальна відповідальність бізнесу.
8. Постулати бізнес-етики.

Завдання для самостійної роботи

1. Розкрийте сутність і завдання економічної етики
2. Як зміни в економічних системах зумовлюють зміни в стилях управління?
3. Сформулюйте постулати норм економічної етики.
4. Яким повинен бути сучасний керівник з позицій економічної етики?
5. З'ясуйте зміст загальних етичних установок в бізнесі та вкажіть на вектори їх стимулювання
6. Види неетичної поведінки в бізнесі та її громадське засудження. Проілюструйте свої твердження публікаціями в ЗМІ.
7. Площина соціальної відповідальності бізнесу.
8. Укажіть на головні постулати бізнес-етики. Як вони пов'язуються із загальною мораллю економічної спільноти та моральністю сучасного суспільства?

Література: I – 10, 14; II – 3, 6, 7, 8, 11, 13, 14, 15, 19, 26, 27, 33, 37.

Тема 11. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземцями

План

1. Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах.
2. Етичні засади спілкування з іноземцями.
3. Офіційна мова переговорів.
4. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості.
5. Стилi проведення переговорів.

6. Етика усного ділового спілкування з іноземцями: знайомство, вітання, ділові переговори.
7. Особливості письмового ділового спілкування: діловий лист, візитна картка.

Завдання для самостійної роботи

1. Укладіть таблицю «Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах», у графах якої відзначити державу, особливість ділового етикету, зв'язок ділового етикету з історією та традиціями народу, його національними рисами.
2. Перерахуйте моральні засади спілкування з іноземцями.
3. Якою повинна бути офіційна мова переговорів? Особливість праці перекладача в координатах етики.
4. Чи варто враховувати в процес переговорів особливості основних управлінських культур?
5. Назвіть стилі проведення переговорів та укажіть, який на ваш погляд є найбільш ефективним?
6. У тезах відзначте етику усного ділового спілкування з іноземцями.
7. Розкрийте комунікативні можливості візитної картки у письмовому діловому спілкуванні з іноземцями.
8. У чому полягають особливості ділового листа в письмовому спілкуванні з іноземцями?
9. *Творче завдання.* Сформууйте команди (2-3 студенти). Оберіть будь-яку країну, історико-культурні особливості ділової етики якої обговорювалися в лекції та описані в додатку до неї, й змодельуйте у вигляді мультимедійної презентації структуру змісту та форми організації переговорів з делегацією із цієї країни з питань: а) розвитку малого бізнесу українців; б) функціонування бібліотечних установ чи архівних закладів; в) обміну досвідом в діяльності державних органів управління тощо. Поміркуйте, як гармонійно поєднати особливості іноземної та української етики ділового спілкування. Які з них є провідними й чому?

Література: I – 2, 4, 5 9, 15, 2416,19; II – 18

Тема 12. Бесіда як жанрова форма ділового спілкування

План

1. Функції бесіди.
2. Різновиди бесід.
3. Етапи бесід. Характеристика індивідуальної бесіди.
4. Підготовка до бесіди як умова її результативності.
5. Встановлення контакту в бесіді.
6. Орієнтування в ситуації та людях.
7. Обговорення проблеми і прийняття рішення
8. Встановлення контакту та вихід із контакту в бесіді.
9. Правила етикету ділової телефонної розмови.
10. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Бесіда виховного характеру.

Завдання для самостійної роботи

1. Які функції виконують індивідуальні бесіди в нашому житті?
2. У чому полягає відмінність між бесідами глибинно-особистісною та ділової спрямованості?
3. Чому іноді бесіди закінчуються, ледве розпочавшись?
4. Як встановити контакт із співрозмовником?
5. Які прийоми краще використати на етапі орієнтування?
6. Як під час бесіди утримати ініціативу у своїх руках?
7. Як краще прийняти спільне рішення?
8. Чому важливо дотримуватись певних правил при виході з контакту?
9. Як зробити людині зауваження, щоб не зіпсувати стосунків і викликати у неї бажання щось виправити у своїх діях, поведінці?
10. Яких правил службового етикету необхідно дотримуватися під час проведення ділової бесіди?

Література: I – 2, 4, 5, 9, 15, 24; II – 2, 24, 28.

Тема 13. Підготовка та проведення ділових зустрічей

План

1. Організація ділових зустрічей.
2. Поняття про переговори. Три основи стратегії переговорів.
3. Підготовка до переговорів.
4. Стратегічні підходи до проведення переговорів.
5. Тактика і принципи переговорів.
6. Сприйняття партнера в процесі переговорів.
7. Як провести переговори.

Завдання для самостійної роботи

1. З'ясуйте етичні засади та технологію організації ділових зустрічей.
2. Розкрийте сутність переговорів як жанру.
3. Прокоментуйте три основні стратегії переговорів. Яка з них, на ваш погляд, є толерантною, демократичною, гуманною?
4. Назвіть принципи переговорів, що лягли в основу тактичної стратегії, та розкрийте їхній зміст.
5. Як би ви дали рекомендації менеджеріві щодо підготовки та ведення переговорів. З якими принципами моралі вони погоджені?
6. Який, на ваш погляд, механізм порозуміння з партнером.
7. Змодельуйте схему ведення переговорів.
8. Прокоментуйте стадії (фази) ведення переговорів, виділені дослідниками Т. Чмут та Г.Чайкою. Якої, на вашу думку, бракує у цій схемі?

Література: I – 25; II – 6, 7, 10, 15, 18, 23, 28, 38, 39.

Тема 14. Стандартні етикетні ситуації та мовленнєві формули

План

1. Організація зустрічі делегації: обладнання приміщень, установлення прапора.
2. Протокольні вимоги до учасників церемоній
3. Посадка в автомобілі.
4. Зустріч ділових партнерів.
5. Нанесення візиту ввічливості.
6. Основні етикетні комунікативні (мовленнєві) формули:
 - а) знайомства;
 - в) вітання;
 - г) звернення;
 - г) привернення уваги;
 - д) прощання.

Завдання для самостійної роботи

1. Якими повинні бути вимоги до оформлення приміщень для проведення ділових зустрічей.
2. Розкрийте етичні правила обладнання столу для переговорів.
3. Укажіть на прояви національних традицій та етичні надбання людства у встановлення державного прапора
4. Схематично відтворіть протокольні вимоги до учасників церемонії у таких ситуаціях: посадка в автомобілі, зустріч ділових партнерів, нанесення візиту ввічливості.
5. Подайте в таблиці основні етикетні комунікативні формули (вербальні та невербальні): знайомства; вітання; звернення; привернення уваги; прощання, указавши на їхню національну специфіку, прояви культури.
6. Написати сценарій однієї етикетної ситуації з мовленнєвим супроводом. Мотивувати свій вибір.

Література: 1 – 2, 4, 5, 9, 15, 24.

Тема 15. Конфлікт у діловій сфері

План

1. Природа і причини конфліктів. Сутність та структура конфлікту.
2. Поняття про конфліктоген.
3. Причини конфліктів.
4. Динаміка конфліктів.
5. Типологія конфліктів. Класифікація і характеристика конфліктів
6. Типи поведінки особистості в конфлікті.
7. Стили поведінки учасників конфлікту і стратегія його дозволу.
8. Посередники в конфлікті та їх функції.

Завдання для самостійної роботи

1. Розкрийте актуальність проблеми вивчення теорії і практики конфліктів.
2. Чи завжди конфлікт у діловій сфері позначений негативними конотаціями?
3. Яка наука вивчає *природу, причини, сутність, структуру* конфліктів?
4. Розкрийте значення та сутність вище названих складових конфлікту.
5. Охарактеризуйте динаміку конфліктів та основні його стадії.
6. Схематично відтворіть типологію (класифікацію) конфліктів.
7. Для чого керівникові потрібні знання про психологічні типи поведінки особистості в конфлікті?
8. Перерахуйте стилі поведінки учасників конфлікту та вкажіть на найбільш раціональні з них.
9. Пригадайте конфліктні ситуації у діловій сфері, які були присутніми у вашому житті. На базі отриманих знань про класифікацію, етапи та типи суб'єктів конфлікту та стилі їхньої поведінки подайте комплексну характеристику цим конфліктам.

Література: I – 1, 8, 14, 20; II – 24.

Рекомендована література

І. Базова

1. Ващенко І. В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ : монографія. Харків : ОВС, 2002. 256 с.
2. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. К. : Центр навчальної літератури, 2005. 160 с. URL: <https://padaread.com/?book=85697>
3. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / за ред. Гриценко Т. Б. К. : Центр учбової літератури, 2007. 344 с. URL: <https://subject.com.ua/pdf/71.pdf>
4. Етика ділового спілкування : конспект лекцій / укладач Н. В. Барбара. Суми : Сумський державний університет, 2013. 83 с.
URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/30435>
5. Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія : навч. посіб. К. : КНЕУ, 2003. 315 с.
6. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. 2-ге вид., переробл. і доп. К. : Центр навч. літератури, 2005. 224 с.
7. Іпатов Є. Ф. Психологія управління в бізнесі. К. : НМЦВО, 2003. 320 с.
8. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посіб. з етикету для студентів. Суми : ВТД «Університетська книга», 2002. 208 с.
9. Малахов В. А. Етика спілкування : навч. посіб. К.: Либідь, 2006.
10. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посіб. К. : Академвидав, 2003. 568 с.
11. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-метод. посіб. К. : ЄУФІМБ, 2000. 250 с. URL: https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDORI/CD/ETUKA_DV.pdf

12. Стоян Т. А. Діловий етикет : моральні цінності і культура поведінки : навч. посіб. К. : Центр навчальної літератури, 2004. 232 с.
13. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. К. : Академвидав, 2004. 280 с.
14. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування : навч. посіб. 3-є вид., переробл. і доп. К. : Вікар, 2003. 233 с. URL: <https://subject.com.ua/pdf/38.pdf>

II. Допоміжна

1. Абрамович С. Д., Чикарькова М. Ю. Риторика : навч. посібник. Львів : Світ, 2001. 240 с.
2. Атватер И. Я Вас слушаю... (Советы руководителю, как правильно слушать собеседника) / Сокр. пер. с англ. М., 1984.
3. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. К. : Вид. дім “КМ Academia”, 1994. 254 с.
4. Бабич А. Д. Основи культури мовлення. Львів : Світ, 1990. 231 с.
5. Васянович Г. Григорій Сковорода – філософ, педагог. *Вісник Львів. ун-ту. Серія педагогічна*. 2004. Вип. 18. С. 239–251; URL: https://eksperiment.org/etv_page.php?page_id=2457&album_id=120&category
6. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця : Нова книга, 2002. 223 с.
7. Залюбівська О. Б. Практикум з риторики. Методичні вказівки до виконання вправ та завдань з дисципліни “Основи риторики”. Вінниця : ВНТУ, 2007. 74 с.
8. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посіб. К. : Знання, 2007. 143 с.
9. Карнегі Д. Як залучати друзів та здійснювати вплив на людей. К. : Країна мрій, 2011. 256 с.
10. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій. К. : Кондор. 2003. 218 с.

11. Палкін В. А. Етикет підприємницької діяльності (у схемах, таблицях, малюнках, завданнях для самостійної та індивідуальної роботи) : навч. посіб. Донецьк : ТОВ «Юго-Восток, Лтд», 2003. 60 с.
12. Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету. К. : УНВЦ “Рідна мова”, 2003. 479 с.
13. Романовський О. Г., Пономарьов О. С., Лапузіна О. М. Ділова етика : навч. посіб. Харків : НТУ “ХПІ”, 2006. 364 с.
14. Сліпушко О. Українська мова та етапи кар’єри ділової людини. К : Криниця, 1999. 280 с.
15. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. посіб. К. : Знання, 2006. 391 с.
16. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. К.: Академвидав, 2004. 280 с.

III. Інформаційні ресурси

1. Бібліотечний світ України. URL: <http://www.ukrlibworld.kiev.ua>
2. Електронна бібліотека України. URL: <http://www.lib.com.ua>
3. Інформаційні ресурси у електронному репозиторії Національного університету водного господарства та природокористування. URL: <http://ep3.nuwm.edu.ua/view/types/metods/>
4. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського. URL: <http://nbuv.gov.ua>
5. Національна парламентська бібліотека. URL: <http://www.nplu.kiev.ua>
6. Наукова бібліотека НУВГП (м. Рівне, вул. Олекси Новака, 75). URL: http://nuwm.edu.ua/MySQL/page_lib.php.
7. Рівненська обласна універсальна наукова бібліотека (м. Рівне, пл. Короленка, 6. URL: <http://libr.rv.ua>
8. Рівненська централізована бібліотечна система (Київська, 44, Рівне) URL: <https://www.facebook.com/cbs.rivne/>.
9. Українська бібліотека. URL: <http://www.lib.org.ua>